

Derecho a buscar información: Alfabetización digital

Serie de folletos informativos:

Envejecer con derechos; que la edad no sea un límite



Todas las personas tenemos derecho a recibir y difundir información y opiniones. Pero si no sabemos cómo acceder a la información, sobre todo si está en internet, es difícil mantenerse informado.

Por eso es importante que sepas que también tienes derecho a pedir a los centros socio-sanitarios o recursos públicos que te enseñen a utilizar adecuadamente las herramientas digitales.

→ ¿Qué es el derecho a la información?

El derecho de acceso a la información está regulado en el artículo 20 de la Constitución Española, donde queda reflejado que la libertad de información se refiere al derecho a comunicar y obtener información y versa sobre hechos susceptibles de ser noticia, de trascendencia pública, y que deben ser veraces.

El derecho de acceso a la información bajo el control del Estado forma parte del derecho de libertad de expresión que no sólo consta del derecho a buscar información sino también a recibirla y emitirla. Por tanto, se debe garantizar el acceso a todas las personas a los principales medios electrónicos y físicos por los cuales se puede acceder a información.

→ ¿Qué significa la brecha digital?

En la sociedad actual, se deben facilitar y promover los conocimientos básicos y medios tecnológicos adecuados para que todas las personas, especialmente las de edad avanzada, puedan acceder y buscar información de forma autosuficiente; en caso contrario, se generaría un impacto negativo y discriminatorio en los derechos de estas personas en relación con el resto de la población.

De esta manera, la brecha digital implica una separación entre quienes tienen acceso efectivo a las tecnologías digitales y de la información, frente a quienes tienen un acceso muy limitado o carecen de dicho acceso. Por ello, hay que tener en cuenta que el acceso a Internet no se satisface sólo con la conexión a la misma, sino que es imprescindible que las personas cuenten con la información y los conocimientos técnicos y los medios necesarios para poder y saber utilizar esta herramienta.

¿Qué es la alfabetización digital?

La alfabetización digital es la **capacidad que tiene una persona para realizar distintas tareas en un entorno digital**. El Tribunal Supremo ha reconocido la dificultad en el acceso a la información por medios digital de ciertas partes de la población, *«especialmente la tercera edad y las personas desfavorecidas cultural y económicamente»*.

De este modo, para disminuir la brecha digital y conseguir potenciar la educación y promoción de las tecnologías de la información y la comunicación (en adelante, «TICs») en estos colectivos que, en mayor porcentaje, carecen del conocimiento apropiado, se debe homogeneizar y fomentar medidas que garanticen la sociedad del conocimiento. En esta sociedad se considera que el conocimiento es progreso; por ello, el objetivo es promover un conocimiento accesible a través de las TICs logrando el desarrollo social.

El Plan Digital España 2025 contiene la Carta de Derechos Digitales que recoge en su apartado XI la protección de los derechos de las personas mayores en entornos digitales y su accesibilidad a los mismos. Pueden también destacarse los programas denominados **«Red de Telecentros»** que realizan actividades formativas grupales y ayudan al colectivo usuario en su aprendizaje. Asimismo, se ofrecen cursos o servicios en los centros socio-sanitarios para aprender a hacer un uso adecuado de los dispositivos tecnológicos con los que acceder a la información.

¿Qué pueden hacer las personas mayores?

Si bien es cierto que el Estado es quien ha de garantizar el conocimiento accesible a través de las TICs, esto no impide que las personas mayores tomen la iniciativa. Esto implica que pueden y deben solicitar y promover algunas de las medidas antes mencionadas en los centros sociosanitarios, en centros cívicos o fomentarlas por cuenta propia.

En este tipo de centros, si no existieran ya estos cursos de los que hablamos por iniciativa propia del Ayuntamiento o de los centros privados, las personas que tengan interés pueden impulsar nuevas actividades, como clases colectivas para aprender a usar las redes sociales o conectarse por videollamada, con el fin de promover su propia alfabetización digital. Permitted así aumentar la propia autonomía de la persona en el entorno digital, lo que influye en sus capacidades cognitivas y emocionales, y mejora en el bienestar general.

¿Cómo se pueden impulsar nuevas actividades?

- i. Para proponer nuevas actividades en **centros públicos**, el usuario deberá dirigirse al Servicio de Participación Ciudadana de su municipio y presentar la solicitud correspondiente en el Registro general del Ayuntamiento. Por norma general, el Ayuntamiento pondrá a disposición de la persona un modelo normalizado para facilitar la formalización y presentación de dichas solicitudes.
- ii. Para nuevas actividades propuestas en **centros privados**, el usuario deberá enviar una solicitud a la dirección *e-mail* genérica del centro, con la propuesta para la nueva actividad.

¿Y si no se cumplen mis peticiones?

En caso de no obtener respuesta o en caso de la que la respuesta sea negativa por parte del centro, siempre existen recursos por los cuales se puede reclamar.

En el caso de los **centros de día públicos** la queja deberá presentarse ante el propio ente competente del Ayuntamiento.

En el caso de las **residencias de mayores**:

- i. En los **centros públicos**, en caso de no ser atendida la petición, se podrá presentar una reclamación o sugerencia en relación con su solicitud en los propios centros, o registrar una reclamación en la Dirección General o Consejería correspondiente.
- ii. En los **centros privados**, se deberá rellenar la hoja de reclamaciones que le proporcione el propio centro.

Otro recurso disponible es presentar una queja ante el **Defensor del Pueblo**, el cual presta especial atención, entre otros, al colectivo de las personas mayores, procurando la garantía de sus derechos. Puedes contactar gratuitamente con la oficina del Defensor del Pueblo en este teléfono: 900 101 025.

Serie de folletos informativos:

Envejecer con derechos; que la edad no sea un límite

- Igualdad y no discriminación
 - Dependencia y discapacidad
 - El derecho a la vida, a la integridad física y a una vida independiente de las personas mayores
 - Derecho a buscar información: alfabetización digital
 - Derecho a la protección de la salud
 - Segunda opinión médica
 - El consentimiento informado
 - Acceso a prestaciones sanitarias
 - Documento de instrucciones previas
 - Libertad de movimiento y de residencia
 - Derecho a la libertad de movimiento y de residencia
 - Desplazamiento a otra comunidad autónoma
 - La libertad de elegir el lugar de residencia de personas con grado de dependencia: el principio de radicación
 - Tutela judicial efectiva
 - El derecho de acceso a la justicia de las personas mayores
 - Asistencia jurídica gratuita y turno de oficio
-



Esto es un código QR, utilizándolo podrás acceder a más información sobre los derechos de las personas mayores.



¿Cómo usarlo?

1. Abre la aplicación «cámara» de tu móvil.
2. Enfoca la cámara al código QR.
3. Espera a que aparezca un mensaje con una dirección web en tu pantalla.
4. Pulsa sobre la dirección y ¡estás dentro!

Para más información: www.envejecerconderechos.org

Una iniciativa de la Fundación Fernando Pombo, la Clínica Legal de la Universidad de Alcalá y la Fundación Grandes Amigos.